OUTILS BRISE-GLACE



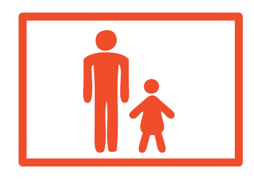
URGENCES PÉDIATRIQUES - PATIENT -

MODE D'EMPLOI -

Ce livret retrace les outils brise-glace mis en place au sein des urgences pédiatrique, côté patient. Pour chacun des outils présentés, un mode d'emploi de l'outil, les résultats obtenus et l'hypothèse de projet qui en a été tiré sont expliqués.

LÉGENDES -

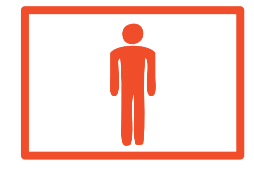
L'outils s'adresse au patient et à l'accompagnant

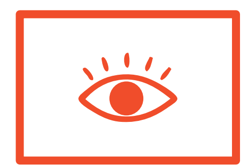




L'outils s'est effectué en échangeant avec l'usager

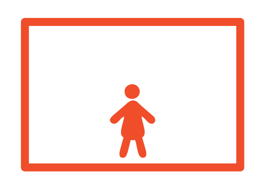
L'outils s'adresse à l'accompagnant





L'outils s'est effectué en regardant l'usager

L'outils s'adresse au patient





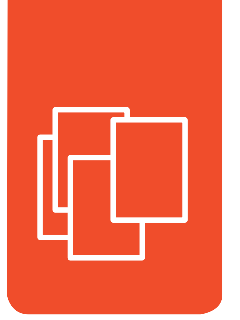
L'outils s'est effectué en écoutant l'usager



L'outils a été laissé sur place

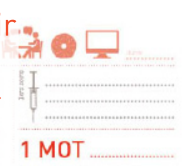
HYPOTHÈSE DE PROJET -

Pour rendre plus clair le parcours : proposer une signalétique temporaire le temps des travaux.



DÎTES NOUS TOUT



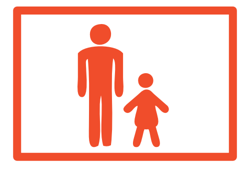


MODE D'EMPLOI -

Questionnaires visant à recueillir de l'information primaire, mais également à approcher l'usager et le découvrir un peu plus.

RÉSULTATS-

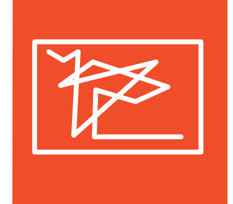
Certains points du questionnaires se sont révélés redondants et problématiques : le parcours pour accéder à l'hopital, les manques pour les accompagnants...





HYPOTHÈSE DE PROJET -

Il nous est donc apparu utile de rendre ce parcours chaotique plus ludique pour les enfants (qui semblent souvent passif et soumis aux allers-retours), mais aussi plus compréhensible pour l'accompagnant.



PARCOURS USAGERS

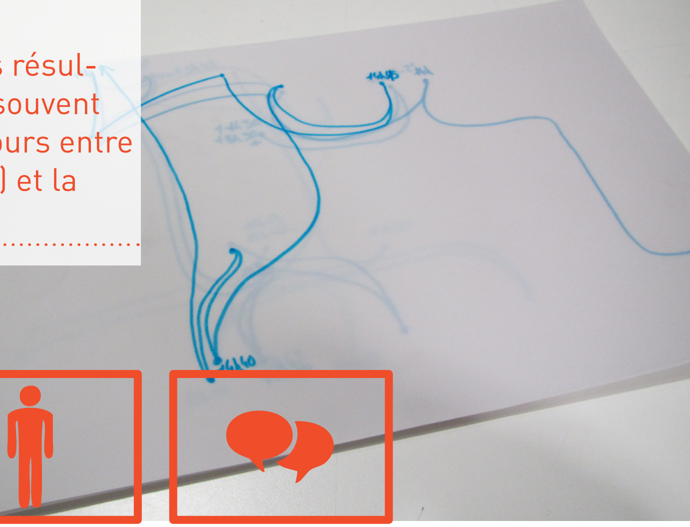


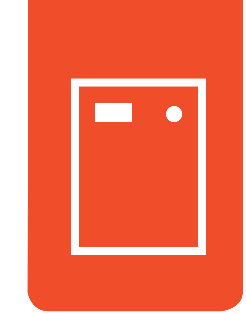
MODE D'EMPLOI -

L'usager nous retrace son parcours au sein du service des urgences pédiatriques depuis son entrée.

RÉSULTATS-

Il ressort des différents résultats des parcours très souvent constitués d'allers-retours entre les boxs (ou autre salle) et la salle d'attente.





RACONTEZ NOUS



MODE D'EMPLOI -

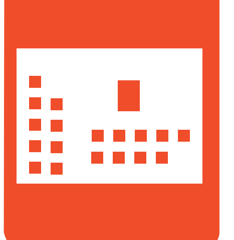
Outil visant à recueillir du récit. Un début de phrase est ainsi écrit, au patient/accompagnant de nous raconter la suite.

RÉSULTATS-

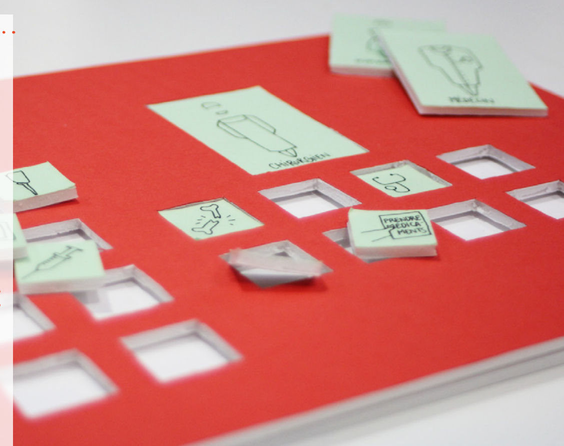
Cet outil n'a pas obtenu le résultat escompté mais s'est avéré devenir un outil ouvrant sur le dialogue avec l'usager, qui nous exposait des expériences personnelles au sein de l'hopital.







QUI FAIT QUOI ?



MODE D'EMPLOI -
Outils visant à vérifier si les patients/accompagnants savent ce que chaque praticien fait ou non. Cet outil part du constat que lorsque l'on voit une infirmière papoter alors que l'enfant a besoin de soin (être recousu par exemple) peut porter à l'énervement.



RÉSULTATS-
Même si les patients/accompagnant ne se trompe pas de beaucoup, on se rend compte que les rôles ou même les métiers de chacun ne sont pas clairs.

HYPOTHÈSE DE PROJET -

Renseigner et informer les patients / accompagnants sur le rôle de chacun (au moyen de pictogrammes sur les blouses, etc...).

HYPOTHÈSE DE PROJET -

Proposer des supports de communication renseignant les parents sur ce qu'est une véritable urgence.



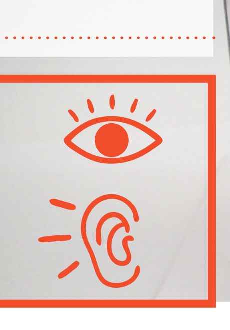
URGENT, PAS URGENT

MODE D'EMPLOI -

Cet outil nous permet de classer les pathologies des patients selon si elles sont médicale ou chirurgicales, mais surtout, il nous permet de définir si l'urgence est réelle ou non.

RÉSULTATS-

Beaucoup de patients viennent pour des soins courants, ils font parfois attendre les patients urgents, il est donc nécessaire de faire un tri.





HYPOTHÈSE DE PROJET -

Proposer des supports de communication à transmettre au patient/accompagnant, leur expliquant la patologie ainsi que le parcours qu'ils vont être amené à faire, et une estimation du temps que cela pourra prendre.



DIAGNOSTIQUEZ VOTRE ANGOISSE



MODE D'EMPLOI -

Outil proposé aux patients comme aux accompagnant, visant à évaluer leur niveau d'angoisse.

RÉSULTATS-

Les résultats varient en fonction de s'il s'agit d'une urgence ou non, principalement à cause du fait que les accompagnants/patients ne savent pas ce qu'ils ont et quel est le parcours qui les attend.

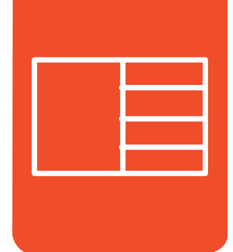






HYPOTHÈSE DE PROJET -

Redonner une image et un univers cohérent à l'ensemble du service. Et se servir de l'espace disponible dans la salle d'attente pour créer un mobilier ludique et interactif pour les enfants.



RACONTEZ NOUS VOTRE EXPÉRIENCE

MODE D'EMPLOI -

Un livret se basant sur la technique du cadavre exquis : selon différents aspects de l'attente et selon différents types d'usager (l'angoissé, le "normal" et le déstressé), le patient nous raconte sa vision de l'attente aux urgences.

RÉSULTATS-

La plupart des accompagnants n'aimait pas l'ambiance du lieu et quand aux enfants, c'était l'ennui qui leur semblait le plus gênant.





HYPOTHÈSE DE PROJET -

Il est donc peut être nécessaire de proposer une légère restructuration de l'espace pour rétablir la confidentialité de ces deux étapes.

PUBLIC - CONFIDENTIEL



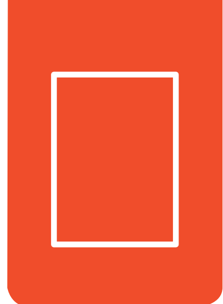
MODE D'EMPLOI -
Création de cartes recto-verso restituant les différentes étapes du parcours patient. Les usagers nous indiquent alors leur ressenti de la confidentialité relative à chaque étape.

RÉSULTATS-
Effectivement, 3 étapes sont ressenties comme «publiques» (l'IAO, l'attente et le diagnostique). La confidentialité relative de l'IAO et du diagnostique dérangent le patient.



HYPOTHÈSE DE PROJET -

Créer du mobilier évolutif pour qu'il puisse s'adapter à tous (car aujourd'hui, il faut déménager les lits à chaque fois que le patient change) et réinjecter du divertissement dans ces dernières.

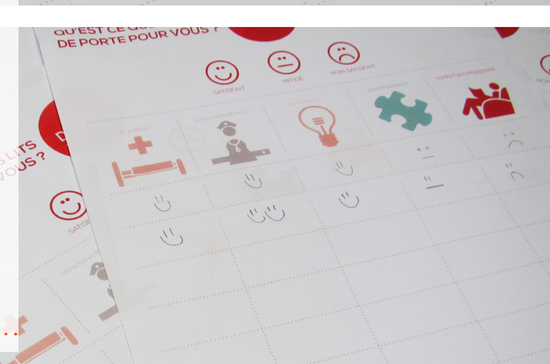


QU'EST CE QUE LES LITS DE PORTE ?



MODE D'EMPLOI -

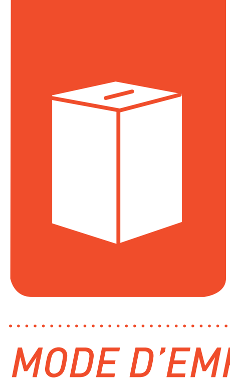
Outil proposé aux patients comme aux accompagnant, visant à évaluer leur niveau d'angoisse.



RÉSULTATS-

Les données recueillies nous montre que c'est le confort (patient comme acompagnant), le point le plus problématique de ces lits de porte, ainsi que le divertissement.





DANS MES URGENCES RÊVÉES IL Y A

MODE D'EMPLOI -

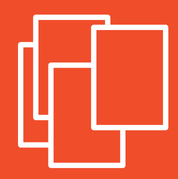
Mise en place d'une boîte dans laquelle les enfants viennent mettre les pictogrammes de ce qu'ils aimeraient avoir dans les urgences. Ils peuvent également (par le biais de l'accompagnant s'ils sont trop petits) écrire un récit sur ce que pourrait être leurs urgences rêvées.

RÉSULTATS-

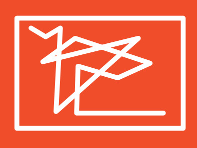
L'outil nous a été volé, nous n'avons donc pas eu de résultat pour ce dernier mais cela nous a tout de même appris que tous les objets mis en place à l'avenir devront être fixés.



Alice DE BONNAFOS
Jennyfer MONCHABLON
Marie THAUVEL
Lionel WIDLOECHER



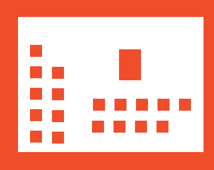
DÎTES NOUS TOUT



PARCOURS USAGERS



RACONTEZ NOUS



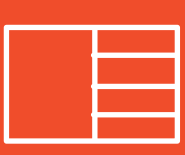
QUI FAIT QUOI ?



URGENT, PAS URGENT



DIAGNOSTIQUEZ
VOTRE ANGOISSE



RACONTEZ NOUS
VOTRE EXPÉRIENCE



PUBLIC -
CONFIDENTIEL



QU'EST CE QUE LES
LITS DE PORTE ?



DANS MES URGENCES
RÊVÉES IL Y A

OUTILS BRISE-GLACE



URGENCES PÉDIATRIQUES
- PATIENT -